



**INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO**  
**- IDIGER -**  
**Informe Mensual de PQRSD mayo 2024**

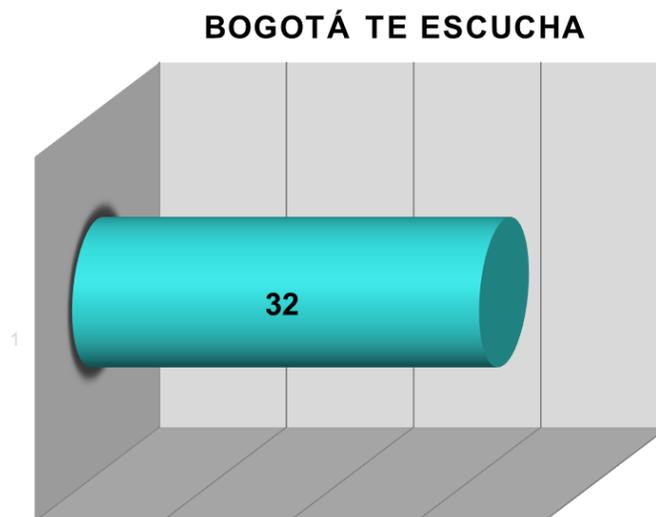
En el presente informe de PQRSD, se detalla el análisis de la gestión adelantada por las peticiones que ingresaron a través del “*Sistema Bogotá te Escucha – SDQS*” durante el periodo comprendido del 1 al 31 de mayo de 2024.

Los componentes incluidos son los listados a continuación:

- Peticiones mensuales registradas por la entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas finalizados con respuesta definitiva
- Traslado por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas con respuesta definitiva
- Tiempo promedio de respuesta
- Participación por localidad
- Participación por estrato
- Participación por requirente
- Calidad del requirente

**1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de mayo de 2024.**

En el mes mayo se analizaron **treinta y dos (32)** requerimientos ingresados bajo la categoría “*registradas*”, las cuales hacen referencia a las peticiones inscritas directamente por los ciudadanos (as) a la entidad.



Gráfica No. 1 número de peticiones registradas en el periodo de mayo de 2024.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

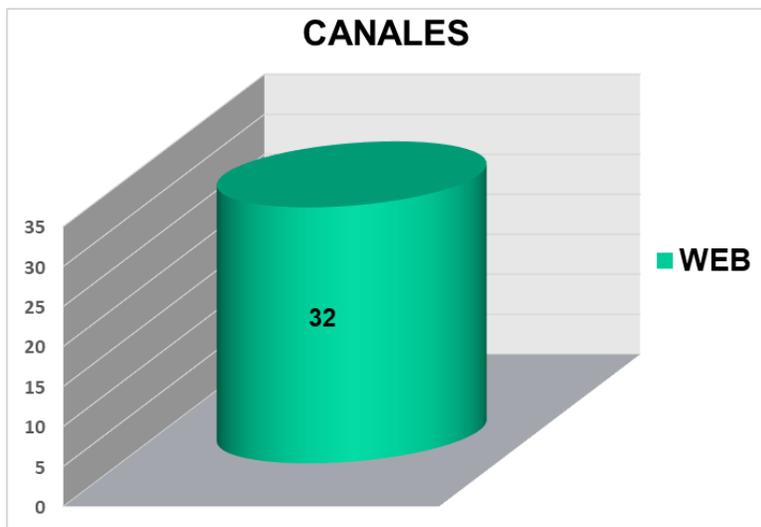
Además, es importante mencionar que adicional a las peticiones registradas, **cincuenta y cuatro (54)** peticiones fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, las cuales no se tendrán en cuenta en el presente informe de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

| TOTAL PETICIONES     |           |             |
|----------------------|-----------|-------------|
| Peticiones           | Cantidad  | %           |
| Registradas          | 32        | 37%         |
| Recibidas            | 54        | 63%         |
| <b>Total General</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad en el mes de mayo de 2024.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

## 2. Canales de interacción

Con respecto a los canales utilizados por la ciudadanía al momento de registrar una petición dirigida al IDIGER se describen de la siguiente manera.



Gráfica No. 2 Interacción por Canales.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

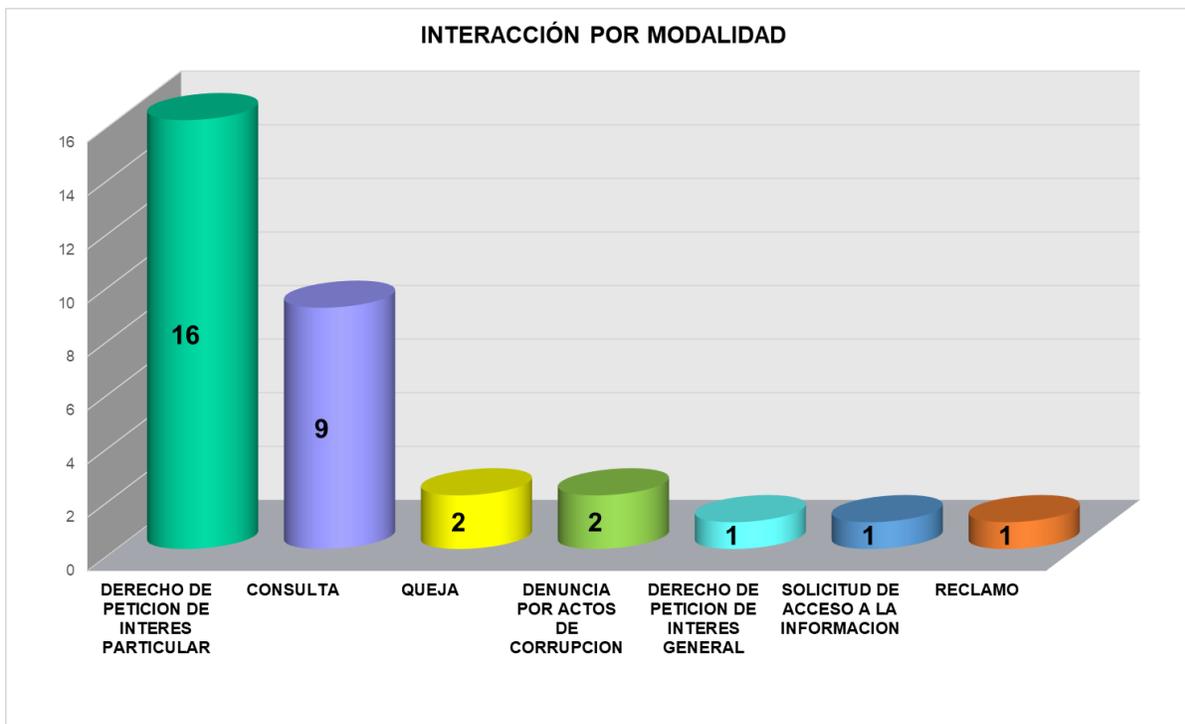
Según la gráfica anterior, se puede evidenciar que en el mes de mayo **32** personas correspondientes al **100%** registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.

| INTERACCION POR CANALES |           |             |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Canal                   | Cantidad  | %           |
| WEB                     | 32        | 100%        |
| <b>Total</b>            | <b>32</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 2. Total, de peticiones mensuales registradas a través de la WEB en el mes de mayo de 2024.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

### 3. Tipologías o Modalidades

A continuación, se especifican las diferentes modalidades de petición solicitadas por la ciudadanía.



Gráfica No. 3 Modalidades o Tipologías.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

| INTERACCIÓN POR MODALIDAD                 |           |             |
|---|-----------|-------------|
| Tipo de petición                          | Cantidad  | %           |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 16        | 50,00%      |
| CONSULTA                                  | 9         | 28,13%      |
| QUEJA                                     | 2         | 6,25%       |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION          | 2         | 6,25%       |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 1         | 3,13%       |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 1         | 3,13%       |
| RECLAMO                                   | 1         | 3,13%       |
| <b>Total general</b>                      | <b>32</b> | <b>100%</b> |

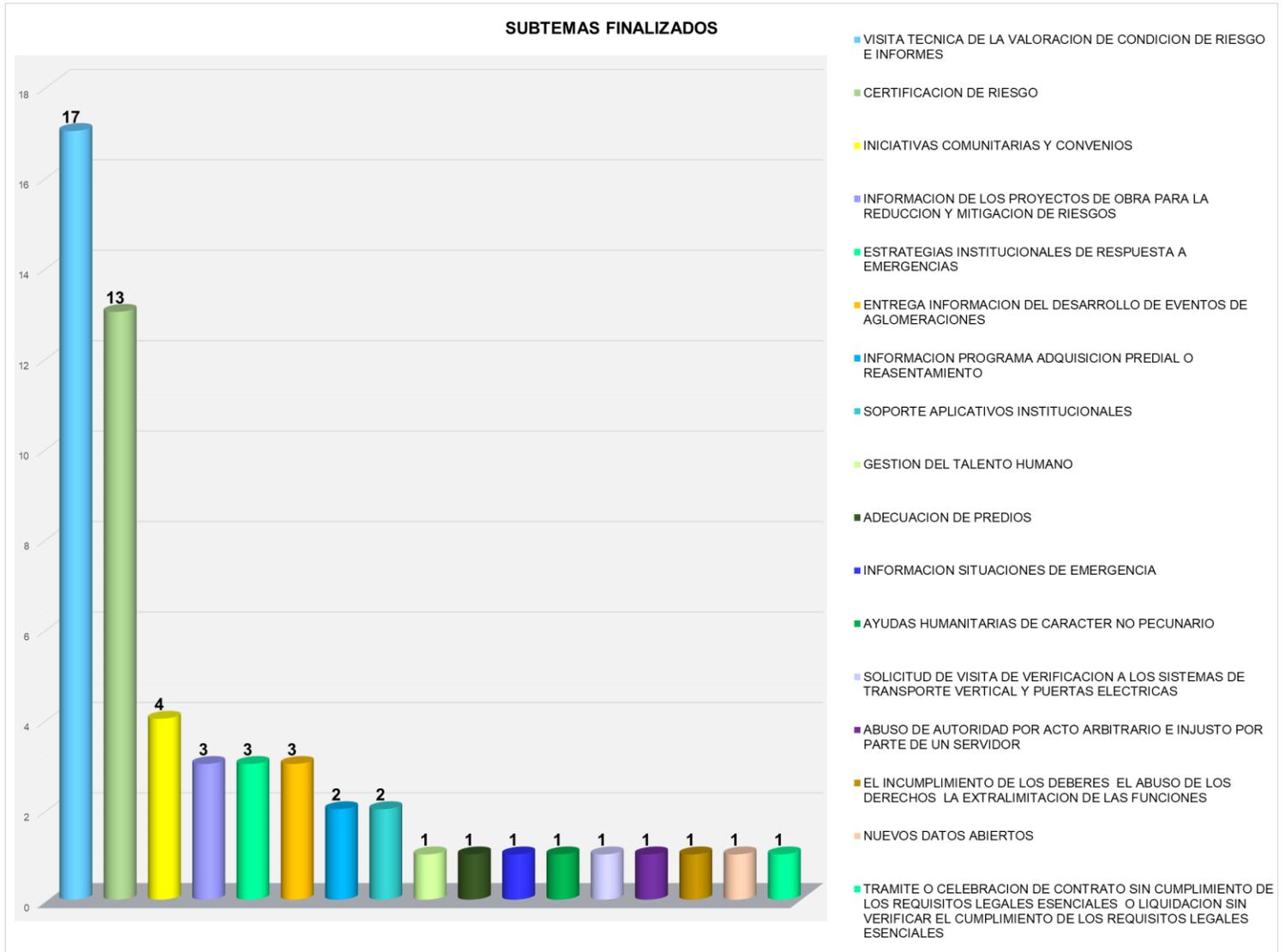
Tabla No. 3. Interacción por modalidad o tipología.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

De acuerdo con el análisis realizado en la información de la gráfica anterior para el mes de mayo de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el **50,00%**, “Consulta” con el **28,13%**, “Queja” y “Denuncia por actos de corrupción” con el **6,25%** “Derecho de Petición de Interés General”, “Solicitud de acceso a la información” y “Reclamo” con el **3,13%**.

#### 4. Subtemas finalizados con respuesta definitiva

En la tabla siguiente, se detallan los subtemas de **cincuenta y seis (56)** peticiones con respuesta definitiva brindada por el IDIGER, las cuales fueron registradas directamente por los ciudadanos (as) y tomadas por traslado desde otras entidades, que corresponden al mes de mayo y a periodos anteriores.



Gráfica No. 4 Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

| SUBTEMAS   | CANTIDAD  | %           |
|--|-----------|-------------|
| VISITA TECNICA DE LA VALORACION DE CONDICION DE RIESGO E INFORMES  | 17        | 30,36%      |
| CERTIFICACION DE RIESGO  | 13        | 23,21%      |
| INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS   | 4         | 7,14%       |
| INFORMACION DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCION Y MITIGACION DE RIESGOS   | 3         | 5,36%       |
| ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A EMERGENCIAS   | 3         | 5,36%       |
| ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACIONES  | 3         | 5,36%       |
| INFORMACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO  | 2         | 3,57%       |
| SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES  | 2         | 3,57%       |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO   | 1         | 1,79%       |
| ADECUACION DE PREDIOS  | 1         | 1,79%       |
| INFORMACION SITUACIONES DE EMERGENCIA  | 1         | 1,79%       |
| AYUDAS HUMANITARIAS DE CARACTER NO PECUNARIO   | 1         | 1,79%       |
| SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACION A LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS   | 1         | 1,79%       |
| ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR  | 1         | 1,79%       |
| EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES  | 1         | 1,79%       |
| NUEVOS DATOS ABIERTOS  | 1         | 1,79%       |
| TRAMITE O CELEBRACION DE CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES O LIQUIDACION SIN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES | 1         | 1,79%       |
| <b>Total general</b>   | <b>56</b> | <b>100%</b> |

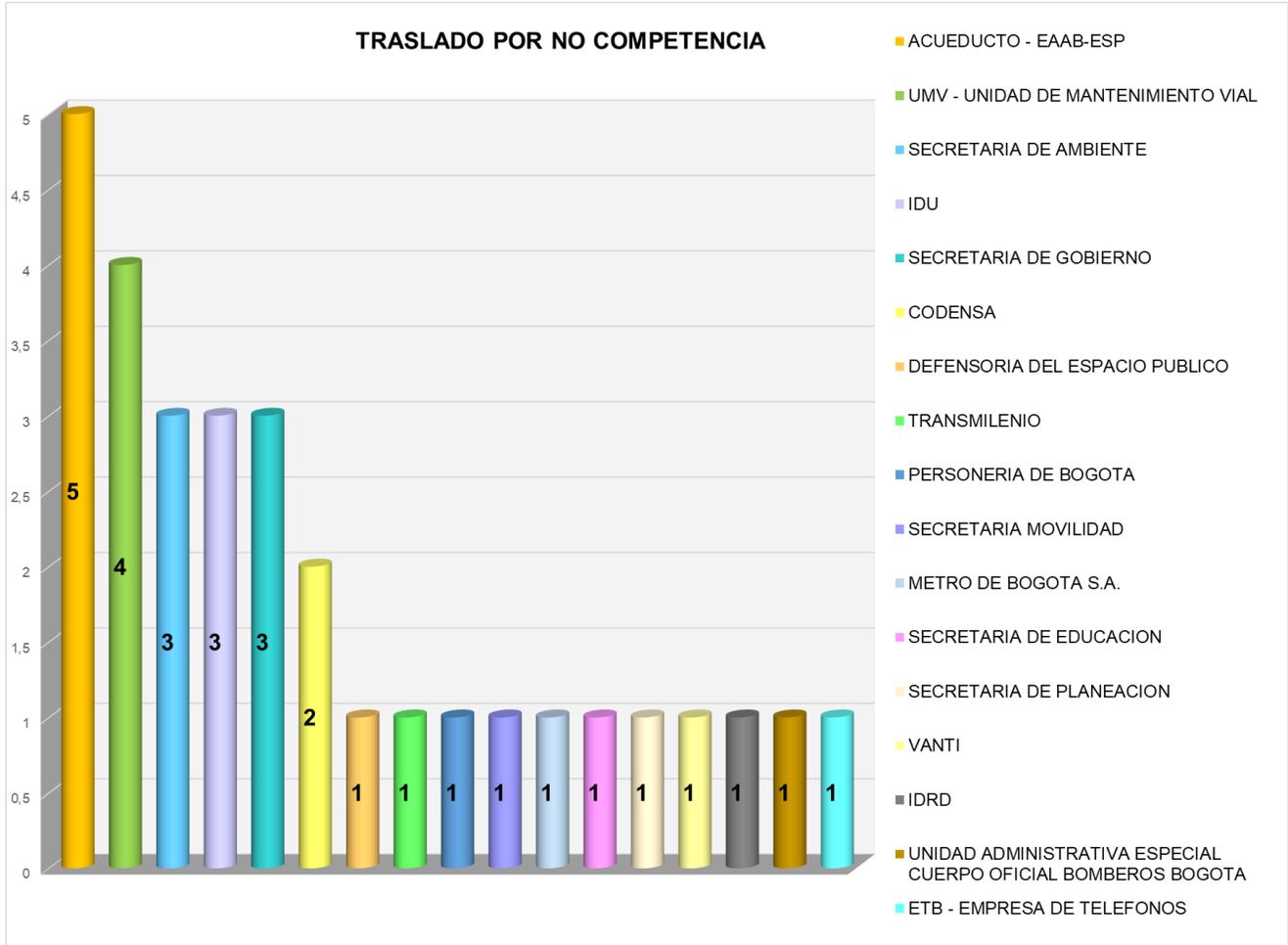
Tabla No. 4. Subtemas finalizados.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

Considerando la tabla anterior, se evidencia que los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de Mayo de 2024 fueron, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con 30,36%, “Certificación de Riesgo” con 23,21%, “Iniciativas Comunitarias y Convenios” con el 7,14%, “Información de los Proyectos de Obra para la Reducción y Mitigación de Riesgos Adecuación de Predios”, “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias”, “Entrega Información del Desarrollo de Eventos de Aglomeraciones” con el 5,36%, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento” y “Soporte aplicaciones institucionales” con el 3,57%, “Gestión del Talento Humano”, “Adecuación de predios”, “Información Situaciones De Emergencia”, “Ayudas Humanitarias de Carácter No Pecuniario”, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”, “El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones”, “Nuevos datos abiertos” y “Tramite o celebración de contrato sin cumplimiento de los requisitos legales esenciales o liquidación sin verificar el cumplimiento de los requisitos legales esenciales” con el 1,79% cada uno respectivamente.

## 5. Traslado por no competencia

En este componente se identifican los requerimientos que por no competencia del IDIGER se les dio traslado a otras entidades.



Gráfica No. 5 Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

Con relación a la gráfica y tabla de traslado por no competencia, en las cuales se detallan que durante el mes de mayo de 2024 el IDIGER trasladó por no competencia **treinta y uno (31)** peticiones relacionadas en temas tales como: Planes de emergencia establecimientos de comercio, Inspección colegios en rutas de evacuación, Inspección rutas SITP, contaminación auditiva, Limpieza y mantenimiento áreas públicas, inspección obras publicas

Estos y más requerimientos fueron recibidos y trasladados a otras entidades, por no ser competencia del IDIGER, para darles trámite en los tiempos establecidos por Ley.

| TRASLADO POR NO COMPETENCIA                                   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| Entidad que se da traslado                                    | Cantidad  | %           |
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP  | 5         | 16,13%      |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL                            | 4         | 12,90%      |
| SECRETARIA DE AMBIENTE  | 3         | 9,68%       |
| IDU   | 3         | 9,68%       |
| SECRETARIA DE GOBIERNO  | 3         | 9,68%       |
| CODENSA   | 2         | 6,45%       |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO                                | 1         | 3,23%       |
| TRANSMILENIO  | 1         | 3,23%       |
| PERSONERIA DE BOGOTA  | 1         | 3,23%       |
| SECRETARIA MOVILIDAD  | 1         | 3,23%       |
| METRO DE BOGOTA S.A.  | 1         | 3,23%       |
| SECRETARIA DE EDUCACION                                       | 1         | 3,23%       |
| SECRETARIA DE PLANEACION                                      | 1         | 3,23%       |
| VANTI   | 1         | 3,23%       |
| IDRD  | 1         | 3,23%       |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | 1         | 3,23%       |
| ETB - EMPRESA DE TELEFONOS                                    | 1         | 3,23%       |
| <b>Total general</b>  | <b>31</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 5. Traslado por no competencia.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

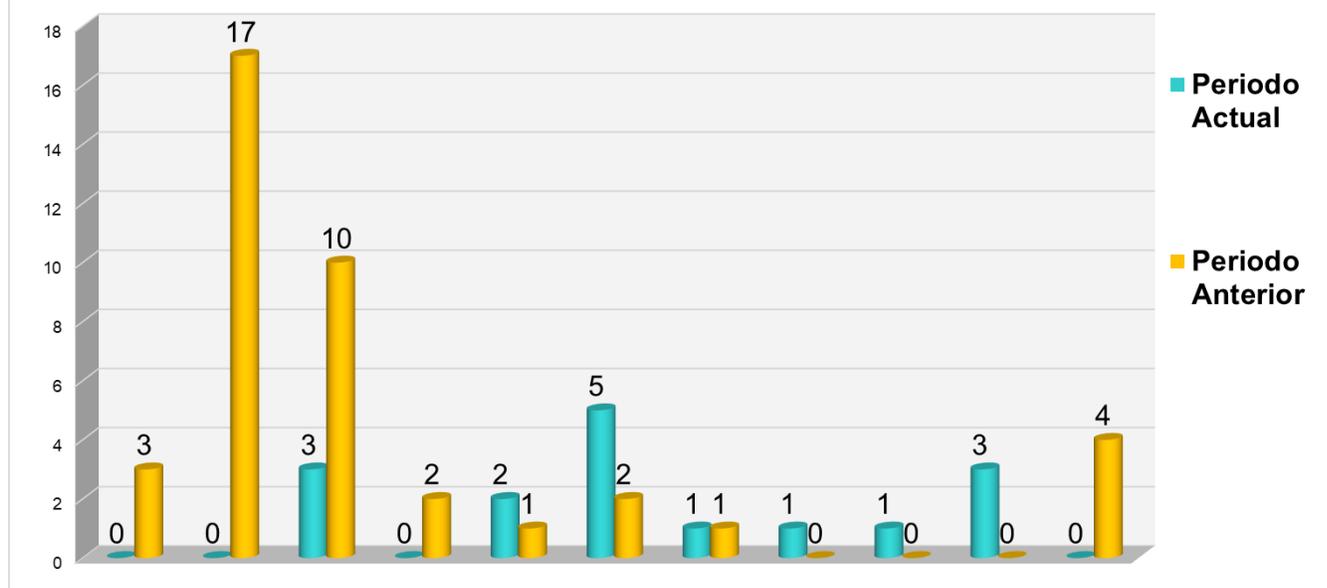
## 6. Subtemas Veedurías ciudadanas

Para el periodo evaluado NO se asignó al IDIGER ninguna petición relacionada con este subtema, de Veedurías Ciudadanas.

## 7. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Este componente muestra los requerimientos cerrados con respuesta definitiva tanto del mes de mayo como de períodos anteriores, conforme al reporte remitido por la Secretaría General.

### PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA



Gráfica No. 6 Requerimientos solucionados con respuesta definitiva.  
Fuente: Reporte generado Secretaria General de la Secretaría General para mayo de 2024.

- Período actual:

| PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA                                       |                |             |
|--|----------------|-------------|
| Dependencia  | Periodo Actual | %           |
| GESTION LOCAL  | 5              | 31%         |
| CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS  | 3              | 19%         |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGO Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO                   | 3              | 19%         |
| GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO - SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL | 2              | 13%         |
| OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C   | 1              | 6%          |
| REASENTAMIENTOS  | 1              | 6%          |
| SUBDIRECCION CORPORATIVA   | 1              | 6%          |
| <b>Total general</b>   | <b>16</b>      | <b>100%</b> |

Tabla No. 6. Peticiones cerradas del periodo actual Sistema Bogotá Te escucha.  
Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

En el mes de mayo el IDIGER finalizó de forma definitiva a través del Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS **dieciséis (16)** requerimientos ingresados en el periodo actual.

A su vez, Gestión Local 5 con el **31%**, Conceptos para proyectos públicos y la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio 3 con el **19%**, Gestión de Riesgos Para Aglomeraciones de Publico 2 con el **13%**, Oficina Tecnologías de Información y Las C., Subdirección Corporativa y Reasentamientos con 1 representado en el **6%** cada una respectivamente.

- Período anterior:

| PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA                                       |                  |             |
|--|------------------|-------------|
| Dependencia  | Periodo Anterior | %           |
| ASISTENCIA TECNICA   | 17               | 43%         |
| CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS  | 10               | 25%         |
| SUBDIRECCION PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES                             | 4                | 10%         |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO  | 3                | 8%          |
| DIRECCION GENERAL  | 2                | 5%          |
| GESTION LOCAL  | 2                | 5%          |
| GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO - SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL | 1                | 3%          |
| OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C   | 1                | 3%          |
| <b>Total general</b>   | <b>40</b>        | <b>100%</b> |

Tabla No. 7. Peticiones cerradas del periodo anterior.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

Con base a la tabla anterior se observa que para el periodo anterior la entidad emitió respuesta definitiva a **cuarenta (40)** requerimientos a través del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS que se encontraban pendientes de respuesta de periodos anteriores.

## 8. Tiempo promedio de respuesta

De acuerdo con las fórmulas establecidas por la Veeduría Distrital el tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de mayo de 2024, fue de **17,25 días hábiles**, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

| TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA   |              |  |   |             |                                      |              |                                  |               |
|--|--------------|--|---|-------------|--------------------------------------|--------------|----------------------------------|---------------|
| DEPENDENCIA  | CONSULTA     | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | QUEJA       | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SUGERENCIA   | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | TOTAL GENERAL |
| ASISTENCIA TECNICA   | 38,22        | 29,00                                  | 31,14                                     |             |                                      |              |                                  | 34,76         |
| DIRECCION GENERAL  | 21,00        |  | 14,00                                     |             |                                      |              |                                  | 17,50         |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO  |              |  |   | 8,00        |                                      |              | 13,50                            | 11,67         |
| CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS  | 13,50        |  | 10,82                                     |             |                                      |              |                                  | 11,23         |
| OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C   |              |  | 7,00                                      |             |                                      | 15,00        |                                  | 11,00         |
| SUBDIRECCION PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES                             |              | 8,00                                   | 10,67                                     |             |                                      |              |                                  | 10,00         |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGO Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMATICO                   |              |  | 8,00                                      |             | 11,00                                |              |                                  | 9,00          |
| GESTION LOCAL  |              |  | 7,00                                      |             |                                      |              |                                  | 7,00          |
| GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO - SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL |              |  | 5,33                                      |             |                                      |              |                                  | 5,33          |
| SUBDIRECCION CORPORATIVA   |              |  | 4,00                                      |             |                                      |              |                                  | 4,00          |
| REASENTAMIENTOS  |              |  | 1,00                                      |             |                                      |              |                                  | 1,00          |
| <b>Total general</b>   | <b>32,67</b> | <b>18,50</b>                           | <b>12,86</b>                              | <b>8,00</b> | <b>11,00</b>                         | <b>15,00</b> | <b>13,50</b>                     | <b>17,25</b>  |

Tabla No. 8. Tiempo promedio de respuesta.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

Por otro lado, para las tipologías de “Derecho de Petición de Interés General” con **18,50** días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con **12,86** días hábiles, “Solicitud de acceso a la información” con **11** días hábiles “Queja” con **8**, días hábiles, “Denuncia por actos de corrupción” con **13,50** días y “Consulta” con **32,67** días hábiles, en el presente mes del informe se presentó una superación de los tiempos límite de respuesta en algunas tipologías.



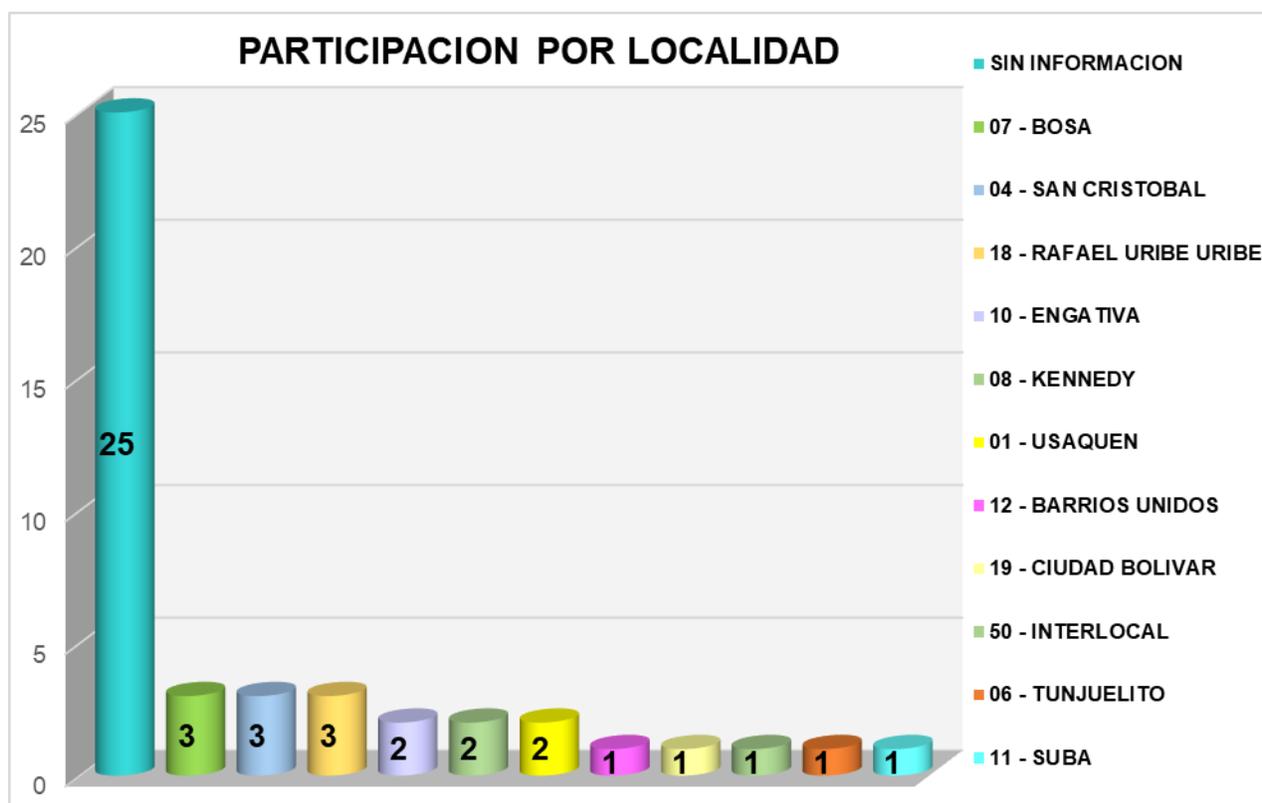
Lo anterior debido a que el IDIGER realizó la puesta en marcha de la integración del sistema CORDIS y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha junto con la descentralización del sistema al interior de la entidad.

Así mismo, en el espacio de adaptación de la entidad al cambio, el día 18 de abril de 2024 se reportó una falla en el web service de la entidad que afectó la correcta gestión de las peticiones ciudadanas mediante ticket 322060 al grupo de soporte funcional de la Secretaría General.

Sin embargo, el Grupo de Atención a la Ciudadanía viene generando el acompañamiento a las dependencias y responsables del manejo del Sistema Bogotá Te Escucha con el fin de subsanar las fallas que se presentaron a nivel tecnológico y de manejo del sistema.

## 9. Participación por localidad

Respecto a la participación registrada por localidad, se puede identificar los requerimientos clasificados por dicho concepto y su distribución cuantitativa y porcentual, representada en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 7 Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

Para el mes de mayo de 2024, el **75%** de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, la localidad con mayores registros fue San Cristóbal con un **9,38%**, Suba, Engativá con el **2,22%** cada uno y Sumapaz con un **3,13%**.

| Localidad            | Cantidad  | %           |
|----------------------|-----------|-------------|
| SIN INFORMACION      | 24        | 75,00%      |
| 04 - SAN CRISTOBAL   | 3         | 9,38%       |
| 11 - SUBA            | 2         | 6,25%       |
| 10 - ENGATIVA        | 2         | 6,25%       |
| 20 - SUMAPAZ         | 1         | 3,13%       |
| <b>Total general</b> | <b>32</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 9. Participación por localidad.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

## 10. Participación por estrato

En la siguiente gráfica se relaciona la participación en cuanto al estrato registrado por la ciudadanía al momento de realizar su petición al IDIGER para el mes de mayo de 2024:



Gráfica No. 8 Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

| Participación por estrato |           |             |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Estrato                   | Cantidad  | %           |
| SIN INFORMACION           | 13        | 40,63%      |
| 2                         | 7         | 21,88%      |
| 3                         | 7         | 21,88%      |
| 4                         | 3         | 9,38%       |
| 1                         | 2         | 6,25%       |
| <b>Total general</b>      | <b>32</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 10. Participación por estrato.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

De acuerdo con la información suministrada en la gráfica y tabla anterior se evidencia que la mayoría de los ciudadanos (as) que corresponde al **40,63%** que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, las y los ciudadanos del estrato dos 2 y tres 3 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de **21,88%**.

De otro lado, se encuentran tres (3) personas que indicaron pertenecer al estrato 4 con un porcentaje de **9,38%** y dos (2) personas que revelaron vivir en el estrato 1 con un **6,25%**.

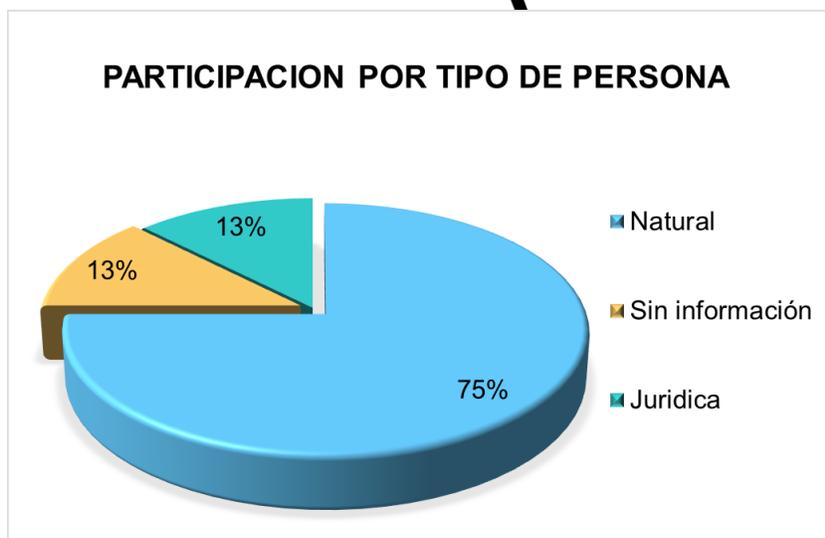
## 11. Participación por requirente

Respecto al presente componente en el mes de mayo de 2024 se detallan los requerimientos por la naturaleza del peticionario, tal como se muestra a continuación:

| TIPO DE PERSONA      |           |             |
|----------------------|-----------|-------------|
| Tipo de Requirente   | Cantidad  | %           |
| Natural              | 24        | 75%         |
| Sin información      | 4         | 13%         |
| Jurídica             | 4         | 13%         |
| <b>Total general</b> | <b>32</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 11. Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.



Gráfica No. 9 Participación por tipo de persona.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que, del total de las peticiones, el **75%** de los (as) ciudadanos se identificaron como persona natural, el **13%** no se identificó en su registro y el **13%** indico ser persona jurídica.

## 12. Calidad de requirente

Respecto a este módulo, la siguiente tabla muestra cómo se identificó el ciudadano (a) en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, en el mes de mayo.

| TIPO DE PERSONA      |           |             |
|----------------------|-----------|-------------|
| Tipo de Requirente   | Cantidad  | %           |
| Natural              | 24        | 75%         |
| Sin información      | 4         | 13%         |
| Jurídica             | 4         | 13%         |
| <b>Total general</b> | <b>32</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 12. Participación por calidad del requirente.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

En el mes de mayo de 2024 se evidenció que **veinticuatro (24)** personas equivalentes al **75%** se identificaron con nombre propio, mientras que **cuatro (4)** ciudadanos (as) que corresponde al **13%** al formular sus requerimientos, no suministraron la información necesaria para ser identificados claramente, a su vez **cuatro (4)** personas identificaron tener personería jurídica con el **13%**.



Gráfica No. 10 Participación por calidad de requirente.

Fuente: Reporte generado Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General para mayo de 2024.

### 13. Conclusiones y Recomendaciones

Una vez analizados los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

- Para el mes de mayo de 2024 hubo un registro por parte de la ciudadanía de treinta y dos (32) requerimientos, no obstante, cincuenta y cuatro (54) solicitudes adicionales fueron trasladadas o asignadas al IDIGER por otras entidades, pero atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General estas no se tuvieron en cuenta en el presente informe.
- En el mes de mayo 32 personas correspondientes al 100% registraron sus peticiones dirigidas al IDIGER por el canal WEB.
- Para el mes de mayo de 2024 las modalidades más frecuentes en las peticiones registradas directamente por las personas fueron, “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 50,00%, “Consulta” con el 28,13%, “Queja” y “Denuncia por actos de corrupción” con el 6,25% “Derecho de Petición de Interés General”, “Solicitud de acceso a la información” y “Reclamo” con el 3,13%.
- Los subtemas finalizados más reiterativos en el mes de Mayo de 2024 fueron, “Visita técnica de la Valoración de Condición de Riesgo e Informes” con 30,36%, “Certificación de Riesgo” con 19,57%, “Iniciativas Comunitarias y Convenios” con el 7,14%, “Información de los Proyectos de Obra para la Reducción y Mitigación de Riesgos Adecuación de Predios”, “Estrategias Institucionales de Respuesta a Emergencias”, “Entrega Información del Desarrollo de Eventos de Aglomeraciones” con el 5,36%, “Información Programa Adquisición Predial o Reasentamiento” y “Soporte aplicaciones institucionales” con el 3,57%, “Gestión del Talento Humano”, “Adecuación de predios”, “Información Situaciones De Emergencia”, “Ayudas Humanitarias de Carácter No Pecuniario”, “Solicitud de Visita de Verificación a los Sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas”, “Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor”, “El incumplimiento de los deberes el abuso de los



derechos la extralimitación de las funciones”, “Nuevos datos abiertos” y “Trámite o celebración de contrato sin cumplimiento de los requisitos legales esenciales o liquidación sin verificar el cumplimiento de los requisitos legales esenciales” con el 1,79% cada uno respectivamente.

- Se evidencia que la mayoría de los ciudadanos (as) que corresponde al 40,63% que realizaron solicitudes dirigidas al IDIGER, NO registraron el estrato social al que pertenecen, aun así, las y los ciudadanos del estrato dos 2 y tres 3 fueron los que más realizaron solicitudes, con un registro de 21,88%.

De otro lado, se encuentran tres (3) personas que indicaron pertenecer al estrato 4 con un porcentaje de 9,38% y dos (2) personas que revelaron vivir en el estrato 1 con un 6,25%.

- El IDIGER trasladó por no competencia treinta y uno (31) peticiones relacionadas en temas tales como: Planes de emergencia establecimientos de comercio, Inspección colegios en rutas de evacuación, Inspección rutas SITP, contaminación auditiva, Limpieza y mantenimiento áreas públicas, inspección obras públicas.
- El tiempo promedio de respuesta para los requerimientos finalizados durante el mes de mayo de 2024, fue de 17,25 días hábiles, incluida la modalidad de consulta que tiene 30 días para la emisión de la respuesta.

Por otro lado, para las tipologías de “Derecho de Petición de Interés General” con 18,50 días “Derecho de Petición de Interés Particular”, con 12,86 días hábiles, “Solicitud de acceso a la información” con 11 días hábiles “Queja” con 8, días hábiles, “Denuncia por actos de corrupción” con 13 días y “Consulta” con 32 días hábiles, en el presente mes del informe se presentó una superación de los tiempos límite de respuesta en algunas tipologías.

Lo anterior debido a que el IDIGER realizó la puesta en marcha de la integración del sistema CORDIS y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha junto con la descentralización del sistema al interior de la entidad.

Así mismo, en el espacio de adaptación de la entidad al cambio, el día 18 de abril de 2024 se reportó una falla en el web service de la entidad que afectó la correcta gestión de las peticiones ciudadanas mediante ticket 322060 al grupo de soporte funcional de la Secretaría General.

Sin embargo, el Grupo de Atención a la Ciudadanía viene generando el acompañamiento a las dependencias y responsables del manejo del Sistema Bogotá Te Escucha con el fin de subsanar las fallas que se presentaron a nivel tecnológico y de manejo del sistema.

- Para el mes de mayo de 2024, el 75% de los peticionarios no identificaron la localidad en su solicitud, aun así, la localidad con mayores registros fue San Cristóbal con un 9,38%, Suba, Engativá con el 2,22% cada uno y Sumapaz con un 3,13%.



- Finalmente El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, desde el liderazgo de La Oficina de Atención a la Ciudadanía, en articulación con las demás áreas, continuará con el desarrollo de acciones y actividades, que contribuyan a la mejora de la atención de las y los ciudadanos y de los tiempos de respuesta de las PQRSD, que resuelvan efectivamente las necesidades de la población del Distrito, desde las siguientes observaciones:

- a. Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha que son evaluadas diariamente.
- b. Envío de alertas semanalmente mediante correo electrónico institucional, de las peticiones vencidas y próximas a vencer a los responsables de emitir las respuestas, a los jefes de área, a los subdirectores y auxiliares, con el fin de garantizar la respuesta en términos de Ley.
- c. Revisión permanente en el sistema CORDIS de la entidad a los requerimientos enviados a radicar, para confirmar la clasificación en el canal correspondiente con el número de petición, para detectar los finalizados y cargar las respuestas en el sistema Bogotá Te Escucha, dentro de los términos establecidos.
- d. Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales deben solicitar por Aranda a Gestión Documental, la reclasificación de la misma comunicación.
- e. Continuar con el proceso de retroalimentación desde la Oficina de Atención al Ciudadano, para el cumplimiento en los tiempos de respuestas de las PQRSD.

### **Recomendaciones generales para el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha:**

- a. Verificar la parametrización de los tiempos de respuesta en los casos en que las Entidades emiten respuestas parciales en el aplicativo Bogotá Te Escucha, ya que aparentemente el sistema no genera el cambio en las fechas límite de respuesta.
- b. Se sugiere a la Veeduría Distrital que en los informes de PQRSD que socializan de forma periódica a las entidades, se incorpore en el ítem de análisis del promedio de respuesta, la discriminación por modalidad de petición.

Lo anterior, porque en dichos informes toman como punto de referencia solamente el tiempo de 15 días hábiles, sin tener en cuenta que en dicho análisis se incluyen las peticiones de tipo consulta, con tiempo de respuesta de 30 días hábiles por ley, para su respuesta de fondo.

Lo que incide en los resultados y estadísticas de las entidades que permanentemente resuelven solicitudes bajo esta modalidad, ya que el análisis se toma bajo el parámetro solamente de 15 días hábiles.

- c. Se sugiere a la Veeduría Distrital se revise la opción de incluir en los gráficos del reporte del reporte 371 de la página de la red distrital de quejas y reclamos



<http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>, un botón con varios parámetros de búsqueda que permita a las entidades poder consultar resultados de reportes históricos de meses o años anteriores y no solamente visualizar los últimos cuatro meses que actualmente genera automáticamente el desarrollo.

d. Distribuir las peticiones ciudadanas de acuerdo con la revisión de las competencias de las diferentes Entidades Públicas del Distrito, debido a que se continúa con la asignación por medio del Sistema Bogotá Te Escucha, peticiones que no corresponden a la misionalidad del IDIGER.

e. Se han presentado casos en los cuales el Sistema Bogotá Te Escucha se ve limitado para el cargue de los archivos con las respuestas a las peticiones ciudadanas, ya que, en algunos casos, estos documentos pesan más de 25 MB, por lo cual se sugiere revisar la opción de ampliar la capacidad de los archivos.

Cordialmente,

**JORGE ELKIN BUITRAGO ARENAS**  
Subdirector Corporativo (E)

|   | Nombre  | Firma | Fecha      |
|---|---|-------|------------|
| Proyectó:   | Marco Bohórquez – Contratista                                 |       | 07/06/2024 |
| Revisó 1:   | Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario 12 |       | 14/06/2024 |
| CC:   | No aplica   |       |            |
| Anexos  | No aplica   |       |            |
| Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma del Director General del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER. |   |       |            |